



COMMERCIALISATION : LA VENTE ADDITIONNELLE

Objectifs :

Maîtriser toutes les techniques permettant d'augmenter naturellement le panier moyen de l'addition tout en augmentant la satisfaction client en sachant créer une réelle valeur.

- Développer le panier moyen
- Créer de la valeur

Programme :

Objectifs en restauration

- Difficultés rencontrées pour les atteindre tout en répondant aux attentes du client
- Savoir-faire, savoir-être et mental : point sur les compétences, qualités et attitudes nécessaires

Observer - Communiquer - Écouter

- Techniques pour une bonne communication commerciale
- Intérêts et conséquences d'une bonne observation
- Techniques d'observation

Room service : Up seller au téléphone

- Les spécificités de la communication par téléphone
- Travail de la voix (technique « RAVIS »)
- Techniques de questionnement
- Prise en main du draft réception d'appels

Restaurant : Up seller en face à face

- Rappel de quelques règles
- Parler bénéfiques clients
- Techniques et entraînement : le vin, la carte, le dessert, la formule la plus complète
- Up seller en banqueting : vendre lors de la venue du client

La démarche qualité

- Vendre, c'est satisfaire
- La qualité, une condition de succès,
- Utilisez vos aides à la vente,
- Fidéliser la clientèle.

Méthode pédagogique :

Visio conférence, formation asynchrone (étude de cas)- autoformation et présentiel

Calendrier :

- ✓ 7 heures – séquences de 2 X 3 heures en visio-conférences + formation auto-tutoré de 1 heure par jour + 7 h en présentiel
- ✓ Entre le 15/11 et le 23/12/2020

Lieu et participant : Formation à distance et présentiel – Responsable de salle, serveur, toutes personnes en contact avec la clientèle